



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA THƯ VIỆN – THÔNG TIN



**CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN
TẠI BAN TƯ LIỆU – THƯ VIỆN
BẢO QUÂN ĐỘI NHÂN DÂN**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giáo viên hướng dẫn : TH.S Vũ Dương Thúy Nga

Sinh viên thực hiện : Đoàn Thị Kim Liên

Lớp : TV38B



Hà Nội – 2010

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	5
CHƯƠNG 1: VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CỦA BAN TƯ LIỆU – THƯ VIỆN BÁO QUÂN ĐỘI NHÂN DÂN	
1.1. Quá trình hình thành, phát triển của Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân.....	10
1.1.1. Quá trình hình thành, phát triển.....	10
1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ.....	12
1.1.3. Cơ sở vật chất	13
1.1.4. Vốn tài liệu.....	14
1.2. Người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân....	16
1.2.1. Người dùng tin là cán bộ lãnh đạo.....	17
1.2.2. Người dùng tin là phóng viên, biên tập viên.....	17
1.2.3. Người dùng tin là cán bộ, nhân viên thuộc khối không biên tập.....	17
1.2.4. Người dùng tin ngoài tòa soạn.....	17
1.3. Vai trò của công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân.....	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN TẠI BAN TƯ LIỆU – THƯ VIỆN BÁO QUÂN ĐỘI NHÂN DÂN	
2.1. Kỹ năng thông tin và nhu cầu tin của người dùng tin tại báo Quân đội Nhân dân.....	20
2.1.1. Kỹ năng thông tin của người dùng tin.....	20

2.1.2. Nhu cầu tin của người dùng tin.....	23
2.1.2.1. Người dùng tin là cán bộ lãnh đạo.....	24
2.1.2.2. Người dùng tin là phóng viên, biên tập viên.....	24
2.1.2.3. Người dùng tin là cán bộ, nhân viên thuộc khối không biên tập....	26
2.1.2.4. Người dùng tin ngoài tòa soạn.....	26
2.2. Công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân.....	27
2.2.1. Các hình thức phục vụ người dùng tin.....	27
2.2.1.1. Đọc tại chỗ.....	27
2.2.1.2. Mượn tài liệu.....	29
2.2.1.3. Thông tin hỏi đáp.....	30
2.2.1.4. Sao chụp, dịch tài liệu.....	33
2.2.2. Công tác tuyên truyền giới thiệu sách báo.....	33
2.2.2.1. Triển lãm.....	33
2.2.2.2. Nói chuyện giới thiệu sách.....	35
2.2.2.3. Điểm sách, báo.....	36
2.3. Nhận xét về công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân.....	36
2.3.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị.....	37
2.3.2. Vốn tài liệu.....	38
2.3.3. Công tác phục vụ người dùng tin.....	39
2.3.4. Công tác tuyên truyền sách, báo.....	43
2.3.5. Đội ngũ cán bộ thư viện.....	44

**CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN TẠI BAN TƯ LIỆU – THƯ VIỆN BÁO
QUÂN ĐỘI NHÂN DÂN**

3.1. Tăng cường chất lượng vốn tài liệu.....	46
3.2. Thường xuyên nghiên cứu nhu cầu tin.....	47
3.3. Đào tạo người dùng tin.....	47
3.4. Tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ thư viện.....	48
3.5. Tin học hóa hoạt động thư viện.....	50

KẾT LUẬN.....51

TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Nghị quyết Đại hội Đảng VIII đã khẳng định: “Mọi hoạt động văn hóa, văn nghệ phải hướng đến việc xây dựng con người Việt Nam mang tâm hồn, bản sắc Việt Nam, xây dựng nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc” (nguồn trích: T33 – Lịch sử Đảng chương trình cao cấp) và nguyên Tổng bí thư Đỗ Mười đã nói: “xây dựng nền văn hóa đậm đà bản sắc tiến tiến, đậm đà bản sắc dân tộc để ta giàu lên, mạnh lên mà không biến thành cái bóng mờ của người khác, của dân tộc khác. Để chúng ta hòa nhập nhưng không hòa tan trong thế giới”. Thư viện là con thuyền chuyển tải tri thức của nhân loại và bản sắc văn hóa dân tộc đến với tất cả mọi thế hệ ở các thời đại. Thư viện thực hiện chức năng quan trọng là trung tâm thông tin tư liệu, nhằm thỏa mãn nhu cầu đọc, nghiên cứu, tìm kiếm thông tin của người dùng tin.

Trong tình hình và điều kiện mới, đất nước ta đang tiến hành công cuộc đổi mới về mọi mặt. Hoạt động thông tin báo chí đã góp phần quan trọng vào mọi mặt của đời sống xã hội, phấn đấu vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng văn minh. Là một tờ báo lớn của cả nước báo Quân đội nhân dân cũng không nằm ngoài dòng chảy đó của dân tộc.

Là Ban trực thuộc báo Quân đội nhân dân, Ban Tư liệu – Thư viện là một thư viện thu nhỏ có chức năng, nhiệm vụ phục vụ trực tiếp cho công tác xuất bản của Báo. Hằng ngày, hằng giờ, Ban Tư liệu – Thư viện đã cung cấp những thông tin, chính xác, kịp thời đảm bảo độ chính xác trên từng số báo. Những thành tích đạt được hiện nay trong công tác phục vụ người dùng tin mà thư viện có được là

kết tinh sức lực – trí tuệ của nhiều thế hệ cán bộ thư viện, vốn tâm huyết và gắn bó với sự nghiệp.

Công tác phục vụ người dùng tin là một đề tài quen thuộc đối với cán bộ thư viện. Nhưng nghiên cứu công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân, công tác phục vụ người dùng tin - phục vụ trực tiếp cho công tác xuất bản báo lại là một đề tài mới mẻ, chưa được quan tâm nghiên cứu.

Trước thực tế đó, em chọn đề tài: “Công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Thực hiện đề tài này, em mong muốn góp một phần vào việc đưa ra các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng của công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân.

Qua việc nghiên cứu tài liệu và khảo sát thực tế hoạt động phục vụ người dùng tin của Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân đã giúp em không những củng cố, đào sâu những kiến thức về lý luận thông tin thư viện khoa học chuyên ngành mà em đã được học tập trong nhà trường mà em còn tiếp thu những bài học thực tiễn về lĩnh vực chuyên môn này.

1. Mục đích nghiên cứu của đề tài:

Từ việc nghiên cứu, khảo sát, đánh giá thực trạng công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân để thấy được sự đóng góp của Ban đối với sự phát triển của báo Quân đội nhân dân. Qua đó, đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện.

2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động phục vụ người dùng tin bao gồm các hình thức phục vụ: đọc tại chỗ; mượn tài liệu; thông tin hỏi đáp; sao chép, dịch tài liệu; công tác truyền truyền sách báo.

Phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu người dùng tin bao gồm: người dùng tin là cán bộ lãnh đạo; người dùng tin là phóng viên, biên tập viên; nhân viên thuộc khối không biên tập; người dùng tin ngoài tòa soạn tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân.

3. Phương pháp nghiên cứu của đề tài:

Để thực hiện đề tài này, em đã tiến hành khảo sát thực tế tình hình phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội Nhân dân; phỏng vấn người dùng tin và cán bộ thư viện, điều tra bằng bảng hỏi, phân tích tổng hợp tài liệu, so sánh, thống kê các số liệu đã thu thập được.

4. Nội dung của khóa luận:

Ngoài các phần như: mục lục, mở đầu, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục,... khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Vai trò của công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân

Chương 2: Thực trạng công tác phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ người dùng tin tại Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của các cán bộ thư viện Ban Tư liệu – Thư viện báo Quân đội nhân dân. Các thầy cô giáo Bộ môn Thư viện - Thông tin trường Đại học Văn hóa Hà Nội. Đặc biệt là sự hướng dẫn tận tình của cô giáo

nâng cao đời sống văn hóa tinh thần của người dùng tin. Cho dù hiện nay công tác phục vụ người dùng tin đã có những kết quả tốt nhưng để thư viện thực sự là một thư viện mạnh thì còn rất nhiều việc phải làm.

Trong nhiều năm qua, Ban đã đạt được nhiều thành tích đáng khích lệ. Nếu công tác phục vụ người dùng tin được tổ chức tốt, khắc phục được một số vấn đề còn hạn chế, chắc chắn trong những năm tới, Ban Tư liệu – Thư viện sẽ có những bước tiến mới trong việc góp phần vào sự phát triển chung của báo Quân đội nhân dân.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo thống kê hàng năm của Phòng Tư liệu Báo Quân đội nhân dân: năm 2005, 2006, 2007, 2008, 2009.
2. Đoàn Phan Tân. Thông tin học: Giáo trình. – H. : Đại học Quốc gia, 2006. - 388tr.
3. Lê Văn Viết. Cẩm nang nghề thư viện.-H. : Văn hóa thông tin, 2000. - 630tr.
4. Lịch sử Báo Quân đội Nhân dân 1950-2000/ B.s: Nguyễn Đình Ước (ch.b), Phạm Văn Thạch, Nguyễn Trọng Dinh... - H. : Quân đội nhân dân, 2000.- 511tr.
5. Niên giám báo chí Việt Nam
6. Pháp lệnh Thư viện. - H. : Chính trị Quốc gia, 2001. - 25tr.
7. Sơ thảo lịch sử báo chí Hà Nội: 1905 – 2000. - H. : Chính trị Quốc gia, 2004. - 498tr.
8. Sổ đăng ký các biệt các năm 2005 – 2009 của Phòng Tư liệu Báo Quân đội nhân dân.
9. Tập san “Thông tin viên” báo Quân đội Nhân dân.
10. Thư viện học đại cương: Giáo trình dành cho sinh viên đại học và cao đẳng ngành thư viện - thông tin học/ Nguyễn Yến Vân, Vũ Dương Thúy Nga. - H. : Trường đại học Văn hóa Hà Nội, 2006. - 219tr.
11. Trần Mạnh Tuấn, “Nội dung kiến thức thông tin - Information literacy”// Bản tin thư viện công nghệ thông tin, 2000. - tr 21-27.